服务描述： 远程诊断后上门硬件有限保修服务（“商定工作日上门服务”）

消费者系统. 就本协议而言，“系统”系指由以下各项构件组成的一项戴尔系统：显示器、中央处理器（CPU）、输入装置（例如键盘）、数据存储装置（例如磁盘驱动）以及消费者购买的特定型号戴尔系统的发票上所明确列明的任何其它构件或（在购买时）构成所购买的特定型号戴尔系统的标准配置的任何其它构件。有关本协议所涵盖的系统，消费者发票内有相关描述。

如何利用此项消费者服务

1. **30天启动协助.** 在消费者系统交付后的30天关键期内，戴尔提供30天电话支持标准项目，就安装优化、配置和范围有限的使用问题提供协助，且不额外收费。在工厂安装的操作系统以及台式机/笔记本电脑应用程序上都可获得该项目。

2. **7天24小时综合在线支持.** 戴尔标准支持网站提供在线协助，包括故障消除信息、问题诊断工具和下载功能。

3. **致电戴尔获得电话协助**. 为了获得服务支持，请拨打*http://ap.dell.com*网站上所列明的所在国技术支持电话号码。在周一至周五（周末和国家法定节假日除外）当地营业时间内拨打所述电话，都有人接听。

4. **为电话通话做好准备工作**. 在拨打电话时如果准备好了下述各项信息和资料，则将有助于戴尔电话服务工程师为消费者提供更好的服务：消费者系统的发票和序列号、服务标牌编号、型号和型号编号、消费者所正在使用的操作系统当前的版本、消费者正在使用的任何外围设备（如调制解调器）的品牌名称与型号。

5. **向工程师说明问题**. 现在，您已经做好了准备向工程师说明系统所存在的问题。告诉戴尔电话服务工程师您所收到的错误信息以及发生的时间、在错误发生时您正在进行何等操作、为解决问题您可能已经采取的措施。

6. **配合戴尔电话服务工程师解决您的问题**. 经验表明，通过用户与工程师之间的密切配合，多数系统问题和错误都可通过电话解决。认真听取戴尔电话服务工程师的通话，并遵从工程师的建议。

7. **在您完成上述程序之前，戴尔不能派遣服务工程师进行上门修理。**

8. **远程诊断后的上门/现场服务**.

“远程诊断”一词指通过在线方式/由戴尔电话服务工程师确定问题发生的原因，其中可能需要您进入系统内部，需要进行多次或较长时间的操作。硬件故障诊断范围示例：

- 针对问题报告进行诊断测试。
- 为工厂预装的操作系统、固件和BIOS安装服务包、组件、增补、更新和补丁。
- 戴尔工厂预装操作系统、应用软件和驱动程序的安装和默认配置。
- 通过诊断程序和使用PING命令对工厂预装的网卡（包括无线网卡）进行测试。
- 通过与模拟电话线（非PABX线）连接测试工厂预装的调制解调器。
- 开启系统机箱：为了进行准确的问题诊断，可能必须开启系统机箱。常规的故障诊断流程也可能包括开启系统机箱将部件复位。当有这种需要时，戴尔工程师将通知客户并指导客户进行此项操作。开启系统机箱可以避免故障解决受到延误，但必须在工程师的指导下进行，后者将就必要的预防措施提供一切建议。
- 作为最后手段，故障诊断程序可能需要将操作系统、应用程序、硬件驱动程序和设置恢复为出厂时的默认配置。

戴尔工程师将与客户齐心协力，以确保客户得到适当的相关指导，并进行有效的系统远程诊断服务。

以本协议的条款规定为条件，在系统购买地国家可获得上门服务（“上门服务”）。请告诉戴尔电话服务工程师您的系统所在地的详细地址，并说明该地址是个人住址或办公地点。对于硬件有限保修服务所涵盖的问题，经过电话服务和/或在线远程诊断而无法远程予以解决的，戴尔的电话服务工程师将根据诊断的故障现象，通过最终用户双方口述商定上门/现场维修时间（一般为至少一个工作日以后，视部件供货情况），来派遣相关的上门/现场服务，安排服务工程师和/或部件到您的所在地修理和/或更换主系统单元的部件（包括显示器、键盘和鼠标，如果未单独订购）。如果您遵守上述程序，在多数情况下，戴尔会安排一名服务工程师和/或部件在远程诊断完成后于随后一个工作日（周一至周五，不含常规的节假日）上午9时至下午17时（当地时间）到达您的所在地进行上门服务。如果派遣服务工程师在当地时间下午17时之后提供上门服务，服务工程师可能需要额外一个工作日到达您的所在地。
***服务供应和估计的响应时间视产品所在地的远近程度或交通情况而定。*

9. **住所地必须有一名成人在场**. 对于在住所地提供的服务，在服务工程师上门服务期间，必须始终有一名成人在场。

10. **您必须提供的协助**. 服务工程师必须能够全面接触并进入系统，您须提供工作空间、电力供应和一条市内电话线供服务工程师使用（戴尔不负责相关费用）。如果该等要求未满足，戴尔无义务提供服务。

11. **如果您错过了上门服务**. 如果在服务工程师到达您的所在地后，您或您的授权代表不在场，很遗憾服务工程师不能为您的系统提供服务。如果发生该等情况，对于跟进上门服务，可能会向您收取额外的费用。

12. **可由客户更换的单元以及整个单元的更换**. 如果戴尔电话服务工程师确定缺陷单元很容易切断并重新连接，例如键盘、显示器、便携式计算机的硬盘等，或对于时而设计的由客户自己更换的其他部件，服务工程师将不到场进行上门服务，而您会收到该部件自行进行安装。此外，如果戴尔电话服务工程师确定系统应作为整体一个单元予以更换，可直接向您发送整个单元更换件。您需要在十（10）日内，将有缺陷的单元返回。如果戴尔电话服务工程师确定缺陷单元不容易切断并重新连接，您授权上门服务工程师作为您的服务代理亲自携带替换单元交付给您并将缺陷单元返回戴尔。

13. **保修部件**. 如果戴尔电话服务工程师确定您的系统需要更换部件，您授权上门服务工程师作为您的服务代理办理上门维修服务所需的保修部件的交付和返还。如果您未允许上门服务工程师将故障/未使用单元/保修部件返回戴尔，则您将发生一笔费用。如果更换单元不是由上门服务工程师亲自携带交付的，且如果您未在十（10）天的返回期内返回故障/未使用单元/保修部件，戴尔将对您收取一笔费用。

    在当地法律允许的情况下，可对更换部件进行修理或刷新，部件的更换系根据规格而不是品牌和型号。

14. **排除的服务项目**. 戴尔商定工作日上门服务的范围不包括下述各项支持，所排除的项目包括但不限于以下：

- 30天之后与戴尔工厂安装软件相关的一般使用和操作问题
- 戴尔工厂安装操作系统或工厂安装应用系统的配置和诊断，使之与客户安装的应用系统和硬件结合使用
- 非戴尔供应的操作系统、软件、应用程序或驱动的配置、安装和验证/30天之后的故障消除
- 商业升级（无论是否是从戴尔购得），例如Microsoft® Office XP Pro 升级
- 所有通讯软件的配置，除非为排除故障而需要
- 非戴尔供应的所有硬件和外围设备，其安装以及与戴尔品牌硬件的兼容。产品的原始制造商将提供支持
- 戴尔供应的软件和外围设备，除非另有规定
- 非戴尔品牌系统的BIOS/固件升级，除非作为故障解决程序的一部分
- 无效的软件和硬件配置
- 客户数据备份和恢复
- 客户应用和数据
- 戴尔评估确定的不必要工作
- 易耗品以及塑胶和磁盘等材料的磨损
- 在行业规定的误差范围内的非关键故障，例如噪音和液晶显示器的单个像素

- 购买日之后安装的游戏和附加套件（例如教育套件）
- 预防性维护
- 感染病毒后的系统修复（按照戴尔工厂默认设置安装操作系统除外）
- 除非戴尔另行书面明确同意，30天以外的工厂定制整合项目

15. **付款条款**. 如果需要付款，则在付款申请收到后即应付款。

16. **系统所在地**. 在以下国家可获得本协议界定的商定工作日上门服务：澳大利亚、文莱、中国、香港、印度、韩国、澳门、马来西亚、新西兰、新加坡、台湾和泰国。然而，上述有些服务可能并非在上述国家的各个地方都可获得。

17. **本协议的转让**. 以本协议规定的各项限制要求为条件，在您的保修服务期（如您的发票所述）届满前，您可以将本协议转让给购买您整个系统的任何人，条件是您是系统和本协议的原始购买人，或您从其原始所有人（或前手受让人）购买了系统和本协议，并遵守了本协议规定的所有各项转让规定。

    在国际间进行系统搬移时，客户有责任通知戴尔。客户应填写戴尔网站 *http://www.dell.com/globaltagtransfer*上的转让表格。

    请注意，如果您作为原始所有人或后续受让人将您的系统搬移到一个地理位置，而在该地理位置无法以与您所支付的本协议价格同样的价格获得服务，则您可能会发生一笔额外费用，而您的服务可能会被自动变更为在该新地点以该价格或更低价格所可能获得的服务类型，且不予以退款。

18. **续约**. 在您的服务合同届满前，您可以根据届时您的系统所适用的可选方案延长服务期限。您可致电当地戴尔办公室，办理服务续展业务。

19. **转让**. 戴尔保留将其在本协议项下的权利和义务转让给戴尔指定的合格第三方的权利。在发生该等转让时，您同意只向该第三方受让人寻求履行本协议。

20. **完整协议**. 本协议系为您与戴尔之间完整的、唯一的协议规定，并应取代双方之间与本协议标的有关的先前的所有书面和口头提议和通信。

21. **服务范围的限制。本协议具有有限的期限并规定了有限的服务范围**. 本协议仅适用于您的发票上所载明的位于系统购买地所在国家境内的原始购买者（由戴尔确定）以及在各项转让程序都得以遵守的情况下，自原始购买者或后续受让人购买系统和本协议的任何人。如果系统被搬移到本协议所确定的国家范围之外的戴尔直接国家，其服务细节可能会有变化。通过戴尔网站http://support.ap.dell.com可查阅直接国家的完整清单，该清单之外的国家为“非戴尔直接国家”。如果系统从非戴尔直接国家搬出或被搬入非戴尔直接国家，服务项目可能无法获得，或可能变化或可能需交费。本协议仅适用于系统根据设计所具有的使用用途。除以下规定外，戴尔根据本协议同意提供的服务仅包括因您的保修单所涵盖的系统或任何系统部件的材料或工艺存在或发生缺陷而所需的人工费，不包含安装、拆卸、或搬移服务和运行供应品费用，且不含预防性维护。因软件问题而需要的修理或因戴尔（或戴尔代表）之外的任何人所进行的调整、修理或改动而所需的修理以及由于生产厂对系统或系统部件的召回而所需的修理服务不包含在内。在以下情况下，戴尔无义务修理系统或其部件。

    a. 由于事故，或戴尔（或其代表）之外的任何人的误用、疏忽或不遵守系统适当使用、保管和清洁指示或滥用系统部件（例如但不限于使用不适当的电压、使用不适当的保险丝、使用不兼容的装置或附件，或不当使用供应品）而导致的损害

    b. 由于天灾（包括但不限于闪电、洪水、龙卷风、地震、海啸和飓风）而造成的损害

    c. 由于外部原因（火灾、洪水、电源供应或空调中断或波动）而发生的故障

    d. 由于过度使用和磨损而需要的修理

e. 非戴尔供应的部件或软件的使用

f. 将系统从一个地理位置或一个主体搬移到另一个地理位置或另外一家主体；或

g. 戴尔确定未发现故障（例如错误不能再现）

22. **客户数据和数据丢失.** 戴尔建议对数据进行定期备份。如果发现硬盘驱动出现了故障，应更换硬盘驱动，如果不予以更换，则您在该缺陷硬盘驱动上所存储的数据将会丢失。仅有您提供原始软件图像或操作系统安装介质，服务工程师才能按照工厂的原始设置进行操作系统配置。在重新安装工厂原始图像所提供的任何额外软件时，您应与戴尔技术支持联系，以获得协助。

    在戴尔提供任何服务之前，您有责任对所有现有数据、软件和程序进行备份。对于数据或程序的丢失或恢复或系统使用用途的丧失，戴尔概不负责. 您理解并同意在任何情况下，对于软件、程序或数据的丢失，戴尔概不负责，即便戴尔工程师曾试图协助您完成数据的备份、恢复和重新安装或类似服务。任何该等服务都不在戴尔保修和本服务的范围之内。所提供的任何服务都是经戴尔的自行酌量，且不提供任何形式的担保或保证。对于戴尔工程师在协助您解决问题过程中所使用的任何第三方产品，戴尔也不提供任何形式的担保或保证。

23. **重要通知**. 请注意，如果您将您的系统搬移至或出售到一个地理位置，而在该地理位置不能获得您的发票内所规定的服务范围，您的服务将可能被自动变更为在该新地点以该等价格或更低价格所能获得的服务类型，且不予退款。

重要的补充信息

条款和条件：戴尔很高兴根据本服务说明以及客户与戴尔之间另行签署的所适用的任何协议的条款和条件提供该等服务，如果没有该等协议，则戴尔很高兴根据本服务说明以及戴尔销售、服务和技术支持标准条款和条件（客户可索取该等标准条款和条件或从www.dell.com.cn获得）提供该等服务。